

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DAN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN GIZI
PASIEN DIET DIABETES MELLITUS
DI RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL
YOGYAKARTA**

TESIS

**Diajukan Kepada
Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister Dalam Ilmu Magister Manajemen**



Oleh

**SILVIA ANGGRIANNI
NIM : P 100 140 038**

**MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2017**

NOTA PEMBIMBING

Dr. dr. Iwan Setiawan Adji, Sp. THT – KL

Program Studi Magister Manajemen

Sekolah Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal: Tesis Saudara Silvia anggrianni

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Sekolah Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

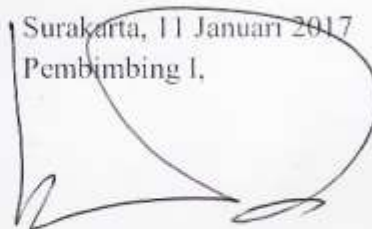
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

Nama	: Silvia Anggrianni
NIM	: P 100 140 038
Konsentrasi	: Manajemen Rumah Sakit
Judul	: Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Gizi Pasien Diabetes Mellitus di RSU PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Surakarta, 11 Januari 2017
Pembimbing I,



Dr. dr. Iwan Setiawan Adji, Sp. THT-KL

NOTA PEMBIMBING

Dr. Amin Mustofa, Sp.Ak. MARS
Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal: Tesis Saudara Silvia anggrianni

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

Nama	: Silvia Anggrianni
NIM	: P 100 140 038
Konsentrasi	: Manajemen Rumah Sakit
Judul	: Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Gizi Pasien Diabetes Mellitus di RSU PKU Muhammadiyah Bantul Yoyakarta

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam siding ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Surakarta, 11 Januari 2017
Pembimbing II,



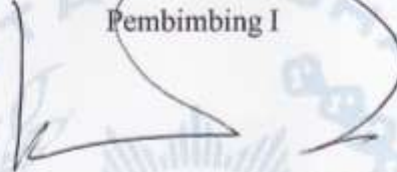
Dr. Amin Mustofa, Sp.Ak MARS

TESIS BERJUDUL
EVALUASI KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DAN
RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN GIZI PASIEN
DIET DIABETES MELLITUS DI RSU PKU
MUHAMMADIYAH BANTUL YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh
SILVIA ANGGRIANNI
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 21 Januari 2017
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing I



Dr. dr. H. Iwan Setiawan Adji, Sp.THTKL

Pembimbing II



dr. Amin Mustofa, Sp.Ak. MARS.

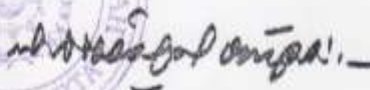
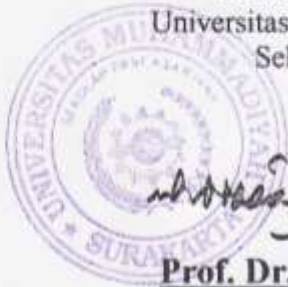
Penguji



Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D.

Surakarta, 2 Februari 2017

Universitas Muhammadiyah Surakarta
Sekolah Pascasarjana
Direktur,



Prof. Dr. Khudzaifah Dimyati

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Silvia Anggrianni

Nim : P 100 140 038

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit

Judul : Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Terhadap
Pelayanan Gizi Pasien Diet Diabetes Mellitus di RSU PKU
Muhammadiyah Bantul Yogyakarta

menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan benar-benar hasil karya saya sendiri kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti ini jiplakan dan plagiasi, gelar yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 11 Januari 2017
Yang membuat pernyataan,



Silvia Anggrianni

MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka
mengubah keadaan diri mereka sendiri.

(QS. Ar Ra'd 13:11)

Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil
kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik.

(Evelyn Underhill)

Bermimpi, percaya, dan buat semua itu menjadi kenyataan
dan lakukan semua dengan Bismillah

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan segala doa dan puji syukur kehadiran Allah SWT, Penulis persembahkan karya kecil ini kepada:

1. Allah SWT dengan segala kemuliaan-Nya, setiap goresan tinta dalam lembar putih ini merupakan petunjuk dan anugerah yang tak terhingga.
2. Orang tuaku (Ibu Yusmiati dan Bapak Nursiwan), terimakasih untuk semua doa, bimbingan dan dukungan, serta kasih sayang yang selalu di berikan.
3. Mertuaku (Ibu Romawati dan Bapak Ismudi), terimakasih untuk semua doa, dukungan, serta kasih sayang yang selalu di berikan.
4. Suamiku (Bambang Andrie Gunawan), terimakasih telah bersedia untuk menjadi tempat keluh kesahku dan selalu menemaniku di segala kondisi serta selalu setia menjadi penyemangatku.
5. Saudaraku (Ayuk Icah Febriwanti, Adek Yurika Aprilia dan Adek Ridho Arrahman), terimakasih untuk semua doa, dukungan serta kasih sayang yang kalian berikan.
6. Semua teman dan sahabatku, yang slalu bersedia membantuku, mendukungku dan pendorong semangatku.

.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan tesis ini dapat terselesaikan pada waktunya. Tesis yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Gizi Pasien Diabetes Mellitus di RSUD Muhammadiyah Bantul Yogyakarta” ini, disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta. Dalam penyusunan dan penyelesaian tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Setiaji, M.si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati, S.H. M. Hum, selaku Direktur PPs Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph. D, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Dr. dr. Iwan Setiawan Adji, Sp. THT – KL, selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak menyediakan waktu ditengah-tengah kesibukannya untuk membimbing dalam penyusunan tesis ini.
5. Dr. Amin Mustofa, Sp.Ak. MARS, selaku Dosen Pembimbing II, terimakasih atas bantuannya demi kelancaran penyusunan tesis ini.
6. Dr. Widiyanto Danang Prabowo, MPH, selaku Direktur RSUD Muhammadiyah Bantul Yogyakarta, yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian ini.

7. Segenap pengelola dan segenap dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pelayanan administrasi demi suksesnya penyelesaian studi.
8. Responden penelitian, terimakasih yang telah bersedia menjadi subyek dalam penelitian saya.
9. Kedua orang tua dan suamiku, terimakasih atas segalanya yang kalian berikan, doa yang tak henti-hentinya dipanjatkan untukku.
10. Saudara dan teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang akan datang. Semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis pribadi, pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Surakarta, 11 Januari 2017

Penulis

Silvia Anggrianni

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
NOTA PEMBIMBING I.....	ii
NOTA PEMBIMBING II	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori	5
-------------------------	---

1. Rumah Sakit	5
2. Kepuasan Pasien	6
3. Pelayanan Gizi Rumah Sakit	8
4. Kinerja Tenaga Kesehatan.....	10
5. Diabetes Mellitus.....	11
6. Ketepatan Jadwal Makan.....	13
7. Jenis Makanan Diabetes Mellitus	14
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Kerangka Pemikiran.....	18
D. Hipotesis.....	18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	19
B. Lokasi Penelitian	19
C. Populasi dan Sampel.....	19
D. Data dan Teknik Pengumpulan Data	20
E. Definisi Operasional Variabel	20
F. Pengujian Instrumen Penelitian	23
1. Uji Validitas.....	23
2. Uji Reliabilitas.....	23
G. Teknik Analisis Data	23
1. Analisis Multivariate	23
2. Uji Asumsi Klasik	24
3. Pengujian Hipotesis	24

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	26
1.	Sejarah RSUD Muhammadiyah Bantul....	26
2.	Visi dan Misi	26
B.	Hasil Pengumpulan Data.....	27
1.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	27
2.	Karakteristik Responden Menurut Usia	27
3.	Karakteristik Responden Menurut Pendidikan	27
4.	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan...	27
5.	Analisis Deskriptif	28
C.	Analisis Data	32
1.	Hasil Uji Instrumen Penelitian	32
2.	Hasil Uji Asumsi Klasik	35
3.	Hasil Uji Hipotesis	36
D.	Pembahasan	39
 BAB V	 PENUTUP	
A.	Kesimpulan.....	45
B.	Keterbatasan Penelitian	45
C.	Saran	46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	27
Tabel 4.2 Hasil Statistik Deskriptif	28
Tabel 4.3 Distribusi Skor Kinerja Tenaga Kesehatan	29
Tabel 4.4 Distribusi Skor Ketepatan Jadwal Makan	30
Tabel 4.5 Distribusi Skor Jenis Makanan Semua Responden.....	31
Tabel 4.6 Distribusi Skor Jenis Makanan Rsponden Rawat Inap	31
Tabel 4.7 Distribusi Skor Jenis Makanan Responden Rawat Jalan	31
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien	33
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kinerja Tenaga Kesehatan	33
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Ketepatan Jadwal Makan	34
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Jenis Makanan Diabetes Mellitus	34
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Data.....	36
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
Tabel 4.15 Hasil Analisis Uji T.....	37
Tabel 4.16 Hasil Analisis F	38
Tabel 4.17 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	38

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Data Mentah Try Out
Lampiran 3	Data Mentah Jawaban Responden
Lampiran 4	Karakteristik Responden
Lampiran 5	Hasil Uji Deskriptif Data
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 7	Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 8	Hasil Uji Regresi Linear Berganda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi pengaruh: 1) kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien diabetes mellitus. 2) kepatuhan ketepatan jadwal makan terhadap kepuasan pasien diabetes mellitus. 3) kepatuhan jenis makanan terhadap kepuasan pasien diabetes mellitus. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari jawaban 100 orang responden dengan metode accidental sampling. Alat analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian instrumen menyimpulkan bahwa semua variabel valid dan reliabel sebagai alat pengumpul data. Dari hasil analisis data didapatkan bahwa: 1) Ada pengaruh kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien diabetes mellitus. 2) Tidak ada pengaruh kepatuhan ketepatan jadwal makan terhadap kepuasan pasien diabetes mellitus. 3) Tidak ada pengaruh kepatuhan jenis makanan terhadap kepuasan pasien diabetes mellitus.

Kata Kunci: Diabetes mellitus, jadwal, jenis, kepuasan pasien, kinerja tenaga kesehatan.

ABSTRACT

This research aims to identify and evaluate: 1) the performance of health workforce to satisfaction of patient with diabetes mellitus. 2) The obedience of eating schedule to satisfaction of patient with diabetes mellitus. 3) The obedience of food type to satisfaction of patient with diabetes mellitus. The data of this research is the premier data which was obtained from the answers of 100 respondents with accidental sampling method. This research is using multiple linear regression analysis. The test result concluded that all variables instrument are valid and reliable as a data collecting tool. In the data analysis shows that: 1) There is effect of the performance of health workforce to satisfaction of patient with diabetes mellitus. 2) There is not effect of the obedience of eating schedule to satisfaction of patient with diabetes mellitus. 3) There is not effect of the obedience of type food to satisfaction of patient with diabetes mellitus.

Key Word: Diabetes mellitus, schedule, type, patient satisfaction, performance of health workforce.